



**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценке качества условий оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города
Мичуринска» на 2026 год**

№ п.п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Размещение, проверка и актуализация на официальном сайте учреждения информации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277		В течение года	Туровцев С.А. Виданова П.И.	Повышение информированности населения о деятельности библиотек и их услугах	Рост числа позитивных отзывов и предложений от населения, повышение авторитета библиотеки в городе и за его пределами
2.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и деятельности учреждения (распространение листовок,		В течение года	Руководители структурных подразделений	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения	Рост числа получателей социальных услуг; наличие публикаций в

	буклетов о работе учреждения, работа со СМИ)					СМИ
Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения						
3.	Поддержание на высоком уровне комфортных условий для предоставления услуг пользователям МБУК «ЦБС г. Мичуринска»		Постоянно	Руководители структурных подразделений	Комфортные условия для обслуживания пользователей	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС
4.	Организация внутреннего контроля за деятельностью библиотек МБУК «ЦБС г. Мичуринска»		Ежемесячно	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	Приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг
Время ожидания предоставления услуги						
5.	Осуществление контроля за своевременным предоставлением услуг в структурных подразделениях МБУК «ЦБС г. Мичуринска» и на сайтах учреждения		Постоянно	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	Приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность

						руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг
6.	Осуществление контроля за соблюдением режима работы структурных подразделений МБУК «ЦБС г. Мичуринска»		Постоянно	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И. Виданова П.И.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников						
7.	Повышение квалификации сотрудников, участие в профессиональных мероприятиях, вебинарах и семинарах, организуемых ТОУНБ им. А.С. Пушкина		В течение года	Малюкова Т.И. Виданова П.И. Колдина Н.М.	Повышение квалификации сотрудников, улучшение качества обслуживания	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
8.	Проведение организационных мероприятий по закреплению кадрового потенциала учреждений		Постоянно	Малюкова Т.И. Виданова П.И.	Обеспечение постоянного кадрового контроля	Сформированная база сотрудников по уровню образования, наличие плана повышения квалификации, наличие документов, подтверждающих повышение квалификации
9.	Организация методической помощи молодым специалистам		По мере необходимости	Колдина Н.М.	краткосрочный период адаптации	повышение профессиональног

	(наставничество)				молодого специалиста к содержанию, условиям, организации и режиму труда, к коллективу	о уровня подготовки кадров; улучшение взаимоотношений между сотрудниками, методы материального стимулирования
10.	Проведение бесед, инструктажей, совещаний с работниками учреждения по вопросу повышения качества работы с посетителями, в том числе о правилах этикета и норм ведения разговора с получателями услуг	План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тамбовской области, на 2025 год	В течение года	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И. Колдина Н.М. Виданова П.И.	Укрепление авторитета работника и повышение доверия граждан к учреждению	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
Удовлетворенность качеством оказания услуги						
11.	Проведение опросов, анкетирования получателей услуг на предмет оценки качества оказания услуг и принятие мер по результатам исследования	План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями	В течение года	Руководители структурных подразделений	Выявление направлений совершенствования библиотеки	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания

		культуры, расположенными на территории Тамбовской области, на 2025 год				
12.	Укрепление материально – технической базы учреждения		В течение года в соответствии с ПФХД	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И.	Повышение комфортности и безопасности обслуживания пользователей	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
13.	Выполнение рекомендаций по качеству предоставляемых услуг, выявленных при проверках	План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тамбовской области, на 2025 год	В течение года	Малюкова Т.И. Руководители структурных подразделений	Анализ деятельности учреждения и эффективности работы сотрудников по результатам проведенной независимой оценки качества работы учреждения	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
Условия доступности услуг для маломобильных групп населения						
14.	Оборудование входных групп пандусами, поручнями, расширенными дверными проёмами		В течение года	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И.	повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС

					оказания услуг	
15.	Оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений		В течение года	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И.	повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС
16.	Оборудование территории, прилегающей к учреждению, и помещений учреждения с учетом доступности для инвалидов (стоянки для автотранспортных средств инвалидов)	План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тамбовской области, на 2025 год	В течение года	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И.	повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС
17.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		В течение года	Малюкова Т.И. Артемьева Е.И.	повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС
18	Обеспечение в учреждении	План по	В течение года	Малюкова Т.И.	повышение качества	Увеличение числа

	условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика))	устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Тамбовской области, на 2025 год		Артемьева Е.И.	оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
--	--	---	--	----------------	---	---